



Caso Estudio Examen Auditor
Diplomado en HSEQ

Presentado por:
ROBINSON CRUZ CALDERON CODIGO: 1.061.710.206

A tutor: ARMANDO ENRIQUE RODRIGUEZ OSPINA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
ESCUELA ECAMPA
2017

Enterprise LTDA.	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Formato: FF087
		Rev. 4
		Fecha: 17.01.06

FECHA:		30 JUNIO 2016		
PROCESO AUDITADO:	Departamento comercial	Área Operativa	Laboratorio Ambiental	Departamento de Compras
PERSONAS AUDITADAS:	Director Comercial y/o Gerente		Supervisor HSEQ	
REQUISITOS DE LA NORMA VERIFICADOS:				
NTC ISO 9001:2015				
NTC ISO 14001:2015				
NTC 18001 OSHAS				
CONCLUSIONES:				
<p>En términos generales, la auditoria cumple con los procedimientos y protocolos, necesarios para llevarse a cabo, se evidencia en los cuatros procesos auditados aspectos positivos muy importantes, como la facilidad de la información, y la seriedad de las auditorias, que arroja resultados que pueden ser considerados como una capacitación, para todo el personal, como por ejemplo es importante que se tenga presente que en una auditoria no se pueden realizar comentarios que no tengan un cuestionamiento previo, porque se pueden convertir fácilmente en un cuestionamiento verificable, y auditable que en muchos casos generan hallazgos y no conformidades.</p>				
ASPECTOS POSITIVOS				
<ul style="list-style-type: none"> • Formalidad de la auditoria. • Se observa la Gestión Documental, en medios electrónicos y físicos. • La dinámica de las auditorias se llevó a cabo bajo la respetabilidad. • Se resalta, la verificación de datos. • Se evidencia el conocimiento de los temas por el personal auditado (Laboratorio Ambiental). 				

Enterprise LTDA.	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Formato: FF087
		Rev. 4
		Fecha: 17.01.06

	DESCRIPCIÓN	REQUISITO DE LA NORMA
NO CONFORMIDADES	<p>Caso 1</p> <p>Se observa que la Auditoria al Director Comercial fue diligente, ya que el auditor evidencia de primera mano el Documento Guía del Proceso Comercial, y realiza la solicitud del mismo. Cabe resaltar que esta acción connota la importancia del documento y de la información para la compañía.</p> <p>EL auditor pregunta si en El Documento Guía del proceso Comercial se encuentran los procedimientos del Departamento, a lo cual el gerente afirma que si y añade que además de estar físicamente la información se encuentra en todos los terminales y que es accesible a todos los gerentes. En la respuesta y comentario que realiza el director comercial se evidencia duda a lo cual el auditor solicita evidenciar la veracidad de la información, realizando un pequeño ejercicio de escogencia de secciones que procede a verificarlas de manera física y en el sistema informático, en donde encuentra que todas las sesiones evaluadas en el archivo físico, pertenecen a las secciones de las terminales en las versiones electrónicas, En la cual se genera una No Conformidad por el hecho de que los gerentes manejen informaciones distintas a las que maneja el Director comercial.</p>	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>4.4 SISTEMA DE CALIDAD EN SUS PROCESOS.</p> <p>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</p> <p>7.5.2 CREACION Y ACTUALIZACION</p> <p>NTC ISO 14001:2015</p> <p>3.3.2 INFORMACION DOCUMENTADA</p> <p>NTC 18001 OSHAS</p> <p>4.5.4 CONTROL REGISTROS</p> <p>4.4.5. CONTROL DOCUMENTAL</p>

Enterprise LTDA.	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Formato: FF087
		Rev. 4
		Fecha: 17.01.06

	<p>Caso 2</p> <p>En la auditoria al área operativa evidentemente se puede apreciar una No Conformidad por el constante ruido que se percibe, el cual es estable y continuo, de igual forma la inadecuada calificación en la matriz IPVCR donde se percibe como riesgo bajo, y se recomienda como control propuesto el protector auditivo, en donde no se realiza la referencia del protector.</p> <p>De igual forma en las revisiones de los diagnósticos de condiciones de salud del año anterior, se evidencia un hallazgo, con posibles casos de Hipoacusia, del personal relacionado con el proyecto. Que según los estudios por ARL no se confirman como enfermedad laboral.</p> <p>Por último el supervisor de HSEQ del proyecto manifiesta a manera de comentario que la no medición del nivel del ruido se debe a que las actividades son por dos semanas, por lo que el ruido no es contante, a lo que manifiesta que no es necesario implementar un programa de vigilancia epidemiológica para la prevención de los efectos generados por el ruido, lo cual confirma la falta de atención a la seguridad de los trabajadores, y la argumentación no valida, sin soportes.</p>	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>7.1.4 AMBIENTE PARA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.</p> <p>NTC ISO 14001:2015</p> <p>6.1.2 ASPECTOS AMBIENTALES</p> <p>6.1.3 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS</p> <p>6.1.4 PLANIFICACION DE ACCIONES</p> <p>NTC ISO 18001 OSHAS</p> <p>4.4.6 CONTROL OPERACIONAL</p> <p>4.5.3 INVESTIGACION DE INCIDENTES NO CONFORMIDAD ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA.</p>
	<p>Caso 3</p> <p>En la auditoria del Laboratorio Ambiental, se evidencia que esta se realizó sin ningún contratiempo, se constató que se realizan análisis internos diariamente, de fenoles e hidrocarburos basados en convenio Luisiano, y que además se realizan</p>	<p>NTC ISO 9001: 2015</p> <p>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</p> <p>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION DE ANALISIS Y EVALUCIACION</p>

Enterprise LTDA.	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Formato: FF087
		Rev. 4
		Fecha: 17.01.06

	<p>un análisis mensual con un laboratorio acreditado por la ONAC, lo que evidencia una clara gestión del Laboratorio, el hallazgo del auditor en los resultados no evidencia una NO Conformidad, primero que todo porque solo se examina una serie de resultados y observa varios, lo cual significa que no son todos, y donde la diferencia es marcada como 10 o más, siendo esta muy mínima para encontrar resultados alterados, teniendo en cuenta que las variables evaluadas son inestables en aguas residuales, por dilución o caudales y tiempos de retención hidráulica.</p>	<p>NTC ISO 14001:2015</p> <p>6.1.2 ASPECTOS AMBIENTALES</p> <p>6.1.3 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS</p> <p>NTC 18001 OSHAS</p> <p>4.5.4 CONTROL REGISTROS</p>
	<p>Caso 4</p> <p>En la auditoria de la gestión de compras, se evidencia un hallazgo que consiste en la inadecuada calificación de criterios del sistema de salud en el trabajo y medio ambiente donde el peso de la calificación es muy baja, permitiendo que proveedores que no son amigables con el medio ambiente sean aceptados por la compañía, lo cual puede generar varias No Conformidades por las relaciones que se lleven a cabo con este tipo de proveedores.</p> <p>De igual forma se evidencia la No Conformidad por la falta de actualización del SGI, donde se aprecia que hay requisitos que no se aplican, convirtiéndose la gestión en burocracia sin bases.</p>	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>8.4 CONTROL PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.</p> <p>8.4.3 INFORMACION PARA PROVEEDORES EXTERNOS</p> <p>8.4.5 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD</p> <p>NTC ISO 14001:2015</p> <p>4.4 SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL</p> <p>6.1.3 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.</p> <p>NTC 18001 OSHAS</p> <p>4.5.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL</p>
	<p>Caso 1</p> <p>En el caso 1, se hace la siguiente observación, es muy importante que</p>	<p>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</p>

Enterprise LTDA.	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Formato: FF087
		Rev. 4
		Fecha: 17.01.06

OBSERVACIONES	<p>en un proceso de auditoria la persona que está siendo auditada no realice comentarios a los cuales no responden cuestionamientos realizados por el auditor, de esta manera se minimiza las acciones que pueden generar No Conformidades.</p> <p>Tratándose de una auditoria interna se valora mucho el hecho de que se haya generado esta situación para utilizar de manera ejemplar y de capacitación para todo el personal que por sus funciones se acarre la realización de auditorías.</p>	<p>7.5.2 creación y actualización.</p> <p>7.5.3 Control de la Información Documentada</p>
	<p>Caso 2</p> <p>En la auditoria al área operativa se evidencio la falta de compromiso y de competencia del Supervisor de HSEQ, el cual realiza comentarios sin soportes, no válidos para una auditoria. Al manifestar la no necesidad de realizar la medición del nivel del ruido por diferentes sus apreciaciones personales, que carecen de respaldos científicos. Los cuales dejan en una posición equivocada al supervisor, teniendo en cuenta los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La no medición no da argumentos para no medir el nivel de un ruido. • La medición del nivel de ruido certifica la no necesidad de realizar futuras mediciones de nivel de ruido. 	<p>NTC ISO 18001 OSHAS</p> <p>4.4.6 CONTROL OPERACIONAL</p> <p>4.5.3 INVESTIGACION DE INCIDENTES NO CONFORMIDAD ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA.</p>
	<p>Caso 3</p> <p>En la auditoría al laboratorio ambiental se pueden resaltar lo siguiente;</p>	<p>NTC ISO 9001: 2015</p> <p>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</p>

Enterprise LTDA.	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Formato: FF087
		Rev. 4
		Fecha: 17.01.06

	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se realizan análisis diarios de acuerdo a la norma 2) Se realizan contra muestreos anuales con laboratorios acreditados. 3) No se evidencia una alteración alarmante de los resultados. 4) Se recomienda cuando exista una eventualidad de aumento o disminución de caudales o cambios en las características de la calidad del agua residual, se deje un reporte para conocer la eventualidad. 	
	<p style="text-align: center;">Caso 4</p> <p>Es necesario revisar detenidamente los criterios de calificación para la elección de proveedores, y ajustarlos a las normas, establecidas, y estructuradas desde la redacción del SGI.</p> <p>Es importante calificar los impactos negativos de los productos de los proveedores con el fin de elegir el mas adecuado.</p>	<p>NTC ISO 9001:2015</p> <p>8.4 CONTROL PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.</p>

NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:
NOMBRE EXPERTO TÉCNICO (Si aplica):
OTROS MIEMBROS (Si aplica)

Documentos Anexos:
FACDF003 Lista de chequeo de auditoría Interna
FAUDA566 Reporte de Conflicto de Interés del equipo auditor
FACDF089 Convocatoria de Auditoría Interna